



##

## Контентные услуги — услуги связи, технологически неразрывно связанные с услугами подвижной радиотелефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности (получение справочной, развлекательной, иной информации, участие в голосовании, играх, конкурсах и т.п.) и стоимость оказания которых оплачивается потребителем оператору связи, с которым у потребителя заключён договор об оказании услуг связи.

Оказание контентных услуг осуществля-

ется только с согласия потребителя, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих потребителя и позволяющих достоверно установить его согласие на получение данных услуг.

**Чтобы обезопасить себя от списания** денежных средств за ненужные контентные услуги:

# подключите услугу «Личный кабинет» на сайте оператора связи и периодически проверяйте наличие платных подписок;

# используйте антивирусные программы;

не переходите по незнакомым ссылкам, при- шедшим с неизвестных номеров или адресов;

# при заказе платной услуги убедитесь, что речь идет об одноразовом списании, а не о подписке;

* не вводите на незнакомых сайтах номер своего телефона, не убедившись в безвозмездности такой услуги.



ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПPAB ПОТРЕБИТЕПЕЙ

В СФЕРЕ ОНАЗА

# Оператор связи не вправе оказывать потребители дополнительные платные услуги, не указанные в договоре на оказание услуг связи, без согласия потребителя. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг либо, если услуги оплачены, потребовать возврата соответствующей суммы.

*Потребитель вправе обратиться к оператору сотовой связи, с которым заключен договор оказание услуг связи, с заявлением о создании отдельного лицевого счёта для оплаты контентных в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счёте. Оператор связи обязан создать такой лицевой счёт.*

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно получить:

- по телефону **+7(8332) 40-67-24,** который функционирует ежедневно с 10.00 до 12.00 час. (кроме выходных и праздничных дней);

- по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора **(8 800 555 49 43).**

- на сайте Управления **www.rpnkirov.ru**

' ~~-~~ n

ПРЕТЕНЗИЯ

Услуга связи — деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых

отправлений. Виды услуг связи: телефонная (местная, внутризоновая, междугородная, международная, подвижная), почтовая, тепеграфная связь, телематические услуги связи (доступ к Интернету), услуги связи по передаче данных, для целей теле- радиовещания, универсальные услуги связи.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, до подачи искового заявления в суд Федеральным законом «О связи» предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора.

Срок предъявления претензии: в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи или дня выставления счёта за оказанную связи. Исключение: по вопросам, связанным с недоставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющей ее смысл – в течение месяца со дня подачи телеграммы.

В случае несоблюдения потребителем обязательного досудебного порядка урегулирования спора суд вправе возвратить заявление. При этом возвращение искового заявления не препятствует повторному обращению истца в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям, если истцом будет устранено допущенное нарушение.

### ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ПРЕДЪЯВПЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ

* Данные оператора связи (наименование, местонахождение (юридический адрес, адрес для почтовой корреспонденции), иная контактная информация);
* ФИО потребителя и контактные данные (адрес, телефон, эл.почта);
* Дата, место заключения договора на оказание услуг связи;
* Дату, описание обнаруженного недостатка, иного факта ненадлежащего или несвоевременного оказания услуг связи, причинения вреда;
* Требование потребителя в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков оказанной услуг; соответствующее уменьшение цены услуги; возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами; возврат уплаченной денежной суммы, возмещение убытков);
* Расчет размера требования (убытков, неустойки, причиненного вреда);
* Способ получения ответа на претензию (на бумажном носителе или в электронном виде);
* Дата составления претензии и подпись.

*Претензию можно передать оператору связи лично либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.*

*При личном вручении на втором экземпляре претензии представителю оператора связи необходимо поставить отметку о получении претензии с указанием даты, подписи и расшифровкой подписи (ФИО и должность).*

***К претензии прилагаются****:*

* копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные)
* иные документы, содержащие сведения о ненадлежащем исполнении обязательств либо о факте и размере причиненного ущерба.

**СРОКИ PACCMOTPEHИЯ ПРЕТЕНЗИИ, УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Оператор связи в течение 30 дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

Если оператор связи признает обоснованными требования потребителя, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия решения об удовлетворении претензии.

***При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа*** в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Впоследствии, если заявленные в претензии требования не будут удовлетворены оператором связи добровольно, дальнейшее разрешение вопроса возможно исключительно в судебном порядке (при наличии правовых оснований).

Правила составления и подачи иска регламентированы гл.12 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее – ГПК РФ).

Иски о защите потребительских прав могут быть поданы истцом в суд по месту нахождения организации либо месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора. При этом потребители по таким искам освобождаются от уплаты государственной пошлины (ст.17 Закона).

В соответствии со ст.56 ГПК РФ, в ходе судебного рассмотрения дела каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.